Оглавление

**Введение**2

**Глава 1. Программа исследования в рамках оказания услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными медицинскими организациями Республики Ингушетия, в отношении которых проводится независимая оценка в 2022 году..5**

* 1. Общие положения5
	2. Источники информации и инструменты исследования9
	3. Инструменты и критерии оценивания информации о качестве условий предоставления услуг медицинскими организациями 11
	4. Объем выборочной совокупности респондентов 12
	5. Методика проведения исследования 16
	6. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями 26
	7. План-график сбора и обобщения информации в медицинских организациях 44

**Глава 2. Результаты массового опроса (количественное исследование): описание и интерпретация полученных данных**52

**Глава 3. Результаты экспертного опроса (качественное исследование): описание и интерпретация полученных данных** 66

**Заключение**74

**Введение**

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению Министерства здравоохранения Республики Ингушетия, лице министра Балаева Магомедбашира Халитовича, действующего на основании Положения «О Министерстве здравоохранения Республики Ингушетия», утвержденного Постановлением Правительства Республики Ингушетия от 30.06.2009г. № 239 во исполнение Государственного контракта от 02 августа 2022 года № 57НОК на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия, в отношении которых проводится независимая оценка в 2022 году для обеспечения нужд Республики Ингушетия, в соответствии с Программой исследования, являющейся неотъемлемой частью отраслевого отчета согласно показателям, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

**Информация об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Республики Ингушетия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

Общественный совет по НОК формируется в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Ингушетия, расположенными на территории Республики Ингушетия (далее - независимая оценка качества).

В соответствии с приказом министерства здравоохранения Республики Ингушетия определены функции, порядок формирования состава и деятельности Общественного совета при министерстве здравоохранения Республики Ингушетия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - Общественный совет, НОК).

**Раздел 2.** Информация об общественном совете по проведению независимой оценки качества

**2.1.** Задачи и полномочия общественного совета

Основными **задачами** Общественного совета являются:

1. формирование перечня медицинских организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;
2. определение критериев эффективности работы медицинских организаций, которые характеризуют:
* открытость и доступность информации о медицинской организации;
* комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
* внешнее благоустройство медицинской организации;
* доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
* установление порядка оценки качества работы медицинской организации на основании определенных критериев эффективности работы медицинских организаций;
* организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы медицинских организаций, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;
* иные задачи, определяемые Министерством здравоохранения Республики Ингушетия.

**Полномочия** Общественного совета. Общественный совет имеет право:

1. Направлять в Министерство здравоохранения Республики Ингушетия:
* информацию о результатах оценки качества работы медицинских организаций;
* предложения по организации оценки качества работы медицинских организаций, а также об улучшении качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;
1. Запрашивать в установленном порядке у Министерства здравоохранения Республики Ингушетия информацию, необходимую для работы Общественного совета;
2. Осуществлять иные полномочия, определенные Министерством здравоохранения Республики Ингушетия.

**Сведения об организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - оператор)**

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации». Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации, на основании Заключения Правительства Республики Ингушетия от 29.08.2019г. № 10-25/13739, определен как организация-исполнитель общественно полезной услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности. Решением Главного управления Министерства юстиции Российской Федерации по СК от 06.10.2021 № 26/03-8456 внесен в реестр организаций-исполнителей общественно-полезных услуг за номером 729210452.

**Глава 1. Программа исследования в рамках оказания услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными медицинскими организациями Республики Ингушетия, в отношении которых проводится независимая оценка в 2022 году**

* 1. **Общие положения**

Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации (далее – оператор, организация-оператор) осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с правилами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

При проведении сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия (далее – НОКУ) используются следующие нормативно-правовые акты и рекомендации федеральных органов исполнительной власти:

1. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ред. от 03.08.2018);
2. Постановление Правительства РФ от 28.12.2021 № 2505 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2022 год и на плановый период 2023 и 2023 годов».
3. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н
«О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».
4. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 №201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;
5. Приказ Минздрава России от 13.07.2018 № 442
«Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет».
6. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет».
7. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 г. № 802Н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи».
8. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
9. Постановление Правительства Республики Ингушетия
от 03 марта 2022 г. № 26 «Об утверждении Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2022 год и плановый период 2023 и 2024 годов».
10. Письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 марта 2017г. № 21-5/10/2-1757 о методических рекомендациях по предоставлению информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
11. Приказ Минтруда России от 30.10.2018г. № 675Н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
12. Письмо министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04.06.2020г. № 28-0/10/В-4286.
13. Методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, согласованные с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти.
14. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24 декабря 2020 г. № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг» (Зарегистрирован 30.12.2020 № 61953).
15. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи».
16. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 834 «Об утверждении Плана мероприятий Министерства здравоохранения Российской Федерации («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг».

В настоящей Программе исследования применяются термины и определения, приведенные в Таблице 1.

# Таблица 1. Термины и определения

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин/сокращение** | **Определение** |
| Внешняя экспертная комиссия | утвержденная организацией-оператором группа внешних экспертов, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями; формулирует выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия |
| Выборочная совокупность | количество респондентов, принявших участие в интервьюировании  |
| Генеральная совокупность | общая численность получателей услуг в каждой медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь на амбулаторном этапе и/или оказывающей стационарную помощь в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества  |
| Государственный контракт | - контракт на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка в отчетном году |
| Задание | Техническое задание на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка в отчетном году, являющееся неотъемлемой частью соответствующего Государственного контракта |
| Интервьюер | лицо, осуществляющее опрос респондентов посредством применения анкетирования непосредственно в медицинской организации или при применении дистанционных форм опроса (по телефону, по электронной почте)  |
| Исследование | комплекс мероприятий по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями  |
| Координатор | лицо, осуществляющее координацию действий членов внешних экспертных комиссий: интервьюеров и экспертов |
| Метод CAPI (Computer Assisted Personal Interview) | метод интервьюирования с использованием компьютерного оборудования или мобильных устройств |
| Программа исследования | документ, включающий информацию о местах и сроках оказания услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, методах исследования, инструментарии исследования, планируемых результатах |
| Респондент | получатель медицинской услуги, принимающий участие в интервьюировании и анонимно выражающий свое личное мнение относительно качества условий предоставляемых медицинских услуг |

* 1. **Источники информации и инструменты оценивания**
		1. **Источники получения информации о качестве условий предоставления услуг медицинскими организациями**

Источниками информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями являются:

а) официальные сайты медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений медицинских организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте медицинской организации);

д) статистические данные формы № 30 (годовая) «Сведения о медицинской организации» за 2020 год в части сведений о деятельности медицинских организаций по оказанию медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях.

Оценка соответствия информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, осуществляется с учетом требований приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

* 1. **Инструменты и критерии оценивания информации о качестве условий предоставления услуг медицинскими организациями**

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями осуществляется в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, перечень которых приведен в Приложении 1 к Заданию.

Инструментарий для проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями включает два метода сбора информации: дистанционный и очный.

Инструментарий исследования включает следующие виды форм для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (Приложение 1 к аналитическому отчету):

1. Анкеты для исследования мнения респондентов о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;
2. Карточка 1 - Матрица соответствия по критерию «**Открытость** и доступность информации об организации»;
3. Карточка 2 - Матрица соответствия по критерию «**Комфортность** условий предоставления услуг, включая времяожидания предоставления медицинской услуги»;
4. Карточка 3 - Матрица соответствия по критерию «**Доступность** услуг для инвалидов»;
5. Карточка 4 - Форма консолидации данных дистанционного и очного методов исследования.
	1. **Объем выборочной совокупности респондентов**

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществляется в следующем порядке: минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации (Таблица 2).

Выборочная совокупность респондентов формируется посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, по следующим выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг: респондентами являются физические лица (18 лет и старше), получившие и (или) получающие медицинскую услугу в медицинской организации, в отношении которой осуществляются сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0-17 лет), получивших и (или) получающих медицинскую услугу в медицинской организации, в отношении которой осуществляются сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, респондентами являются их законные представители. В качестве репрезентативной совокупности в расчет принимаются исключительно те анкеты, которые имеют статус завершенных в информационной системе сбора информации. В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, обеспечена техническая возможность выражения пациентами мнения о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, с запретом возможности голосования с одного ip-адреса и защитой от bot-анкетирования. При этом гражданам предоставлена также возможность заполнения анкет на бумажных носителях, очного анкетирования посредством ответов на вопросы в процессе интервьюрования.

В случае, если в медицинской организации в течение отчетного периода отсутствуют получатели услуг-инвалиды, оценка удовлетворенности условиями доступности услуг для инвалидов проводится с привлечением независимых внешних экспертов.

В состав внешних экспертов могут входить:

- представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан;

- представители общероссийских общественных объединений инвалидов;

- представители общероссийских общественных организаций ветеранов;

- представители волонтерских организаций.

Численность независимой экспертной группы - не менее 7 человек.

Состав и число экспертов, входящих в независимую экспертную группу, согласовывается с общественным советом по независимой оценке качества, созданном при Министерстве здравоохранения Республики Ингушетия.

Таблица 2. Численность респондентов в медицинских организациях

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование медицинской организации** | **лица в возрасте до 30 лет** | **лица в возрасте от 31 до 40 лет** | **лица в возрасте от 41 до 50 лет** | **лица в возрасте от 51 года и старше** |
| ГБУЗ "МАЛГОБЕКСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №2" | 113 | 157 | 199 | 131 |
| ГБУЗ "ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА" | 300 |  |  |  |
| ГБУЗ "РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ И НАРКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР" | 87 | 153 | 33 | 27 |
| ГБУЗ «Джейрахская районная больница» | 175 | 125 | 161 | 149 |
| ГБУ «Республиканский клинический перинатальный центр» | 156 | 279 | 122 | 43 |
| ООО "ЛУЧ" | 148 | 130 | 22 |   |
| ГБУЗ «Кантышевская участковая больница» | 196 | 182 | 179 | 43 |
| ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР "САФИНА" | 97 | 89 | 62 | 52 |
| ГБУ «Республиканский центр фтизиопульмонологии» | 186 | 163 | 106 | 145 |
| ООО КЛИНИКА "АКАДЕМИЯ ЗДОРОВЬЯ" | 96 | 57 | 23 | 124 |
| ГБУЗ «Сунженская центральная районная больница» | 82 | 191 | 175 | 152 |
| ГБУЗ «Малгобекская центральная районная больница» | 102 | 145 | 219 | 134 |
| ГБУЗ «Карабулакская городская больница» | 300 | 128 | 172 |   |
| ГБУЗ «Назрановская районная больница» | 289 | 116 | 147 | 48 |
| ГБУЗ «Сунженская участковая больница» | 99 | 118 | 236 | 147 |
| ИТОГО | 2426 | 2033 | 1856 | 1195 |

* 1. **Методика проведения исследования**

Методика проведения комплекса мероприятий по сбору и обобщению информации о качестве предоставления услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия включает 3 (три) этапа:

1. Дистанционный этап - анализ содержания официальных сайтов медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
2. Очный этап – полевое исследование, которое проводится непосредственно в медицинской организации;
3. Аналитический этап – обобщение и анализ информации, полученной в результате проведения дистанционного и очного этапов исследования, формулирование выводов и рекомендаций по улучшению качества предоставления услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия, подготовка отчета.

Исследование осуществляется внешней экспертной комиссией в следующем количественном составе:

- Координатор ВЭК – 1 человек, который осуществляет общую координацию работой внешней экспертной комиссии в медицинской организации, обеспечивает взаимодействие внешней экспертной комиссии с руководством медицинской организации;

- Интервьюер – 3 человека, которые осуществляют сбор и обобщение мнений получателей услуг в медицинской организации;

- Внешний эксперт – 1-2 человека, которые осуществляют визуальный осмотр помещений медицинских организаций и прилегающей территории в соответствии с критериями исследования;

- Аналитик – 1 человек, осуществляющий обобщение, интерпретацию и анализ данных очного и дистанционного этапов исследования;

- Программное обеспечение – сервис testorgraf, имеющий web-интерфейс для интерактивного опроса респондентов методом CAPI и заполнения результатов сбора информации в период очного и дистанционного этапов исследования внешними экспертами.

* + 1. **Дистанционный этап**

Дистанционный этап исследования применяется для сбора и обобщения информации по следующим показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка:

* Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации» на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
* Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (при использовании дистанционных каналов получения обратной связи);
* Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в части наличия альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (при использовании дистанционных каналов получения обратной связи);
* Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (при использовании дистанционных каналов получения обратной связи);
* Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (при использовании дистанционных каналов получения обратной связи).

Поиск информационных объектов на сайте медицинской организации осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Оператор осуществляет проверку наличия и работоспособности дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- телефон медицинской организации – посредством дозвона;

- электронная почта – посредством направления тестовых сообщений и скорости ответа на них;

- форма обратной связи – посредством проверки наличия и тестирования доставки сообщений, направленных через форму обратной связи, на электронный адрес медицинской организации;

- раздел «Часто задаваемые вопросы» - посредством проверки наличия соответствующего раздела на сайте медицинской организации, а также наполнения данного раздела часто задаваемыми вопросами и официальными ответами на них медицинской организацией.

Оператор осуществляет сбор мнений респондентов о качестве условий предоставления услуг медицинскими организациями с применением технических средств по методу CAPI, используя основные каналы дистанционного сбора информации:

1. интернет-канал, посредством которого осуществляется опрос респондентов путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;
2. опрос по телефону - опрос респондентов по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету при условии использования базы получателей медицинских услуг, имеющейся в распоряжении медицинской организации. Осуществляется только с согласия медицинской организации;
3. электронная почта - опрос респондентов путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте. Использование базы получателей медицинских услуг, имеющейся в распоряжении медицинской организации, осуществляется только с согласия данной организации.

При проведении опросов по методу CAPI в форме анкет респондентов указываются следующие данные: оцениваемая организация, сквозной номер анкеты по организации, дата сбора информации**.**

* + 1. **Очный этап**

Очный этап исследования применяется для сбора и обобщения информации по следующим показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка:

* показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации» на информационных стендах в помещениях медицинской организации;
* доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (посредством интервьюирования PAPI-методом);
* показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»;
* доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (посредством интервьюирования PAPI-методом);
* показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»;
* доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (посредством интервьюирования PAPI-методом);
* показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (посредством интервьюирования PAPI-методом);
* показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (посредством интервьюирования PAPI-методом).

Проведение сбора информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями осуществляется методом интервьюирования в форме личной беседы опрашивающего (интервьюер) с опрашиваемым (респондент) в строгом соответствии с анкетой.

Выявление мнения респондентов осуществляется в устной форме с последующим занесением данных в опросный лист либо посредством заполнения респондентом анкеты на бумажном носителе.

При осуществлении сбора информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Оператор использует Анкету для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, форма и содержание которой разработаны в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;

- приказ Минтруда России от 30.10.2018г. № 675Н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

При проведении интервью интервьюер задаёт респонденту вопросы, содержащиеся в анкете, фиксирует ответы респондента в этой анкете (одна анкета на одного респондента).

Оператор осуществляет ответственное хранение заполненных анкет (выраженных мнений граждан) и передает их Заказчику после окончания срока действия Государственного контракта.

Заказчик не принимает заполненную анкету, если интервьюер пропускал или искажал формулировки вопросов.

* + 1. **Аналитический этап**

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, осуществляется в соответствии с Порядком, изложенным в настоящем пункте.

Расчет значений интегральных показателей медицинских организаций осуществляется на основании приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 №201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» в соответствии с порядком, утвержденным Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». По значению интегрального показателя определяется рейтинг медицинских организаций.

* 1. ПАРАМЕТРЫ И ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества**  | **Значимость показателей оценки качества** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Максимальное значение показателей в баллах** |
| 1 | Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации» |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности медицинской организации  | 0 баллов | 100 баллов |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1 - 100 баллов | Для расчета показателей используется [формула (1.1)](#Par308) |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности медицинской организации на ее официальном сайте | 0 баллов |
| количество материалов, размещенных на официальном сайте медицинской организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1 - 100 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»);- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адрес электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);- раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);- иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ | Для расчета показателей используется [формула (1.2)](#Par316) |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации  | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета показателей используется [формула (1.3)](#Par324) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет" | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов |
| Итого по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации" (К1) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К1 пояснения в [формуле 6](#Par446) |
| 2 | **Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»** |
| 2.1. | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:- обеспечение лечебно-охранительного режима;- отсутствие очередей;- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- доступность питьевой воды;- санитарное состояние | 0,3 | 2.1.1. Наличие следующих комфортных условий для предоставления услуг:- обеспечение лечебно-охранительного режима;- отсутствие очередей;- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- доступность питьевой воды;- санитарное состояние | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| Для расчета показателей используется [формула (2.1)](#Par333) |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги  | - превышает **установленный срок** ожидания | 0 баллов | 100 баллов |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов | Для расчета показателей используется [формула (2.2)](#Par345) |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту медицинской организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования) | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг медицинской организацией  | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг медицинской организацией по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета показателей используется [формула (2.3)](#Par364) |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» (К2) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета показателя К2 используются пояснения в [формуле 6](#Par446) |
| 3 | **Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие | Для расчета показателей используется [формула (3.1)](#Par372) |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому | 0,4 | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие | Для расчета показателей используется [формула (3.2)](#Par380) |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 0,3 | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг - инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты/ экспертное мнение | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета показателей используется [формула (3.3)](#Par388) |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета показателя К3 используются пояснения в [формуле 6](#Par446) |
| 4 | **Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета показателей используется [формула (4.1)](#Par396) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг при обращении в медицинскую организацию | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета показателей используется [формула (4.2)](#Par403) |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,2 | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета показателей используется [формула (4.3)](#Par410) |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (К4) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета показателя К4 используются пояснения в [формуле 6](#Par446) |
| 5 | **Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,3 | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета показателей используется [формула (5.1)](#Par418) |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,2 | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации | число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета показателей используется [формула (5.2)](#Par425) |
| 5.3. | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,5 | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в медицинской организации  | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета показателей используется [формула (5.3)](#Par432) |
| Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг" (К5) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета показателя К5 используются пояснения в [формуле 6](#Par446) |

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещениях медицинской организации; на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Пинф) определяется по формуле:



где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист X Сдист, (1.2)

где:

Тдист - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте медицинской организации.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Поткруд), определяется по формуле:



где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: обеспечение лечебно-охранительного режима; отсутствие очередей; доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарное состояние» (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)

где:

Ткомф - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)» (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своусевременно) рассчитывается по формуле:



где

Сожид - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока - 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

Пожид = Сожид

или



в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (Пкомфуд) определяется по формуле:



где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг медицинской организацией;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост x Соргдост, (3.1)

где:

Торгдост - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому» (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост x Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:



где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов/экспертное мнение.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:



где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг» (Показ.услугуд) определяется по формуле:



где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы))» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:



где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи» (Преком) определяется по формуле:



где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации» (Порг. услуд) определяется по формуле:



где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации» (Пуд) определяется по формуле:



где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

Km =∑ami×Пmi = am1×Пm1 + am2×Пm2 + am3×Пm3, (6)

где m – порядковый номер критерия оценки качества, m=1..5;

i – порядковый номер показателя оценки качества, i=1..3;

Пmi **–** значения i-гопоказателя по m-му критерию, в баллах;

ami - значимость показателя.

Показатель оценки качества по медицинской организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn =∑Kmn/5, (7)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф ... Пnуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам 1.1.- 6.

Показатель оценки качества по отрасли здравоохранения в Республике Ингушетия рассчитывается по формуле:

Sou =∑Soun / Nou , (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по отрасли здравоохранения в Республике Ингушетия;

Soun – показатель оценки качества по n-ой организации отрасли здравоохранения в Республике Ингушетия;

Nou – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества отрасли здравоохранения в Республике Ингушетия.

* 1. **План-график сбора и обобщения информации в медицинских организациях**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Полное наименование медицинской организации** | **Фактический адрес медицинской организации** | **Амбулаторные/ стационарные условия** | **Период опроса респондентов** | **Период сбора и обобщения информации о качестве условий** | **Анализ информации, подготовка аналитических отчетов** |
| **Стац. усл.** | **Амб. усл.** |  |
| 1 | ГБУЗ "МАЛГОБЕКСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №2" | с.п. Вознесенское, ул.Калинина,42 | + | + | 20.12.2021-19.09.2022 | 02.08.2022-16.08.2022 | 17.09.2022-26.09.2022 |
| 2 | ГБУЗ "ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА" | ул. Защитников Брестской Крепости, 12, Назрань |  | + |
| 3 | ГБУЗ "РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ И НАРКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР" | ул. И. Зязикова, 5, Назрань |  | + |
| 4 | ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР "САФИНА" | просп. Идриса Базоркина, 28А, Назрань |  | + |
| 5 | ООО "ЛУЧ" | Дагестанская ул., 32, Назрань |  | + |
| 6 | ООО КЛИНИКА "АКАДЕМИЯ ЗДОРОВЬЯ" | ул. Хаджи-Бикара Муталиева, 27, Центральный административный округ, Назрань |  | + |
| 7 | ГБУЗ «Джейрахская районная больница» | 386435, РИ, Джейрахский муниципальный р-н, с.п. Ольгети, ул. Путина, б/н | + | + |
| 8 | ГБУЗ «Кантышевская участковая больница» | 386120, РИ, Назрановский р-н, с.п. Кантышево, ул. Шерипова, 20 | + | + |
| 9 | ГБУ «Республиканский центр фтизиопульмонологии» | 386124, РИ, с. Плиево, ул. Больничная, 1 | + | + |
| 10 | ГБУЗ «Сунженская центральная районная больница» | 386203, республика Ингушетия, город Сунжа, улица Осканова, 5 | + | + |
| 11 | ГБУЗ «Малгобекская центральная районная больница» | 386300, республика Ингушетия, город Малгобек, улица Гарданова, 3 | + | + |
| 12 | ГБУЗ «Малгобекская центральная районная больница» | 355000, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Мира, 456А | + | + |
| 13 | ГБУЗ «Карабулакская городская больница» | 355000, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Мира 338а | + | + |
| 14 | ГБУЗ «Назрановская районная больница» | 355021, Ставропольский край, Ставрополь, Тюльпановая ул, д. 12/2 | + | + |
| 15 | ГБУЗ «Сунженская участковая больница» | 355042, Ставропольский край, Ставрополь, Доваторцев ул, д. 54 | + | + |

* 1. **Перечень информации (единиц документов), которые подлежат мониторингу в открытых информационных ресурсах**

| **№ п/п** | **АМБУЛАТОРНЫЕ УСЛОВИЯ** | **СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ** |
| --- | --- | --- |
| **Наименование документа** | **Кол-во баллов** | **Наименование документа** | **Кол-во баллов** |
| I. Общая информация о медицинской организации |
|  | Полное наименование |  | Полное наименование |  |
|  | Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) |  | Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) |  |
|  | Почтовый адрес |  | Почтовый адрес |  |
|  | Дата государственной регистрации  |  | Дата государственной регистрации  |  |
|  | Сведения об учредителе (учредителях)  |  | Сведения об учредителе (учредителях)  |  |
|  | Структура |  | Структура |  |
|  | Органы управления |  | Органы управления |  |
|  | Вакантные должности |  | Вакантные должности |  |
|  | Режим работы |  | Режим работы |  |
|  | График работы |  | График работы |  |
|  | Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг |  | Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг |  |
|  | Контактные телефоны |  | Контактные телефоны |  |
|  | Номера телефонов справочных служб |  | Номера телефонов справочных служб |  |
|  | Адреса электронной почты |  | Адреса электронной почты |  |
|  | График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: |  | График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: |  |
|  | Телефона |  | Телефона |  |
|  | Адреса электронной почты |  | Адреса электронной почты |  |
|  | Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |  | Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |  |
|  | Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |  | Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |  |
|  | Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения  |  | Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения  |  |
|  | Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |  | Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |  |
|  | Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  |  | Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  |  |
|  | Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному  |  | Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному  |  |
|  | Отзывы потребителей услуг |  | Отзывы потребителей услуг |  |
| II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации |
|  | О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением (копия лицензии) |  | О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением (копия лицензии) |  |
|  | О видах медицинской помощи |  | О видах медицинской помощи |  |
|  | О правах граждан в сфере охраны здоровья |  | О правах граждан в сфере охраны здоровья |  |
|  | Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья |  | Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья |  |
|  | О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения |  | О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения |  |
|  | О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей |  | О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей |  |
|  | О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций |  | О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций |  |
|  | О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой  |  | О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой  |  |
|  | О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  | О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |
|  | О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  | О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |
|  | Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  | Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |
|  | Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  | Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |
|  | О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  | О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  |
|  | О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  | О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  |
|  | О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медикосанитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  | О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  |
|  | О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медикосанитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  | О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  |
|  | О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медикосанитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  | О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  |
|  | пп.35 – 37: в случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации |  |
|  | Правила записи на первичный прием |  | Правила записи на первичный прием |  |
|  | Правила записи на консультацию |  | Правила записи на консультацию |  |
|  | Правила записи на обследование |  | Правила записи на обследование |  |
|  | Правила подготовки к диагностическим исследованиям |  | Правила подготовки к диагностическим исследованиям |  |
|  | Правила госпитализации  |  | Правила госпитализации  |  |
|  | Сроки госпитализации |  | Сроки госпитализации |  |
|  | Правила предоставления платных медицинских услуг  |  | Правила предоставления платных медицинских услуг |  |
|  | Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты |  | Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты |  |
|  | Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) |  | Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) |  |
|  | Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  | Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  |
|  | Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |  | Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |  |
|  | Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |  | Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |  |
|  | График работы |  | График работы |  |
|  | пп.44 – 47.3: В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг: наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов |
| III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии) |
|  | Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  | Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  |
|  | Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |  | Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |  |
|  | Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |  | Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |  |
|  | График работы и часы приема медицинского работника |  | График работы и часы приема медицинского работника |  |

**Глава 2. Результаты массового опроса (количественное исследование): описание и интерпретация полученных данных**

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими учреждениями Республики Ингушетия, в отношении которых проводится независимая оценка в 2022 году (далее – медицинские организации) осуществлены в соответствии с Программой исследования согласно показателям, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

Сбор и обобщение информации осуществлялись в соответствии с показателями, характеризующими следующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка:

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации;

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов;

Критерий4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Работа организации-оператора проводилась с период с 26.04.2022 года по 30.09.2022 года и включала 3 этапа:

1. дистанционный этап сбора информации, период проведения с 01.05.2022 года по 19.09.2022 года;
2. очный этап сбора информации, период проведения с 03.06.2022 года по 16.09.2022 года;
3. аналитический этап, период проведения с 19.09.2022 года по 30.09.2022 года.

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществлялись в следующем порядке: минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, по следующим выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг: респондентами являлись физические лица (18 лет и старше), получившие и (или) получающие медицинскую услугу в медицинской организации, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0-17 лет), а также лиц, с ограниченными возможностями здоровья, получивших и (или) получающих медицинскую услугу в медицинской организации, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, респондентами являлись их законные представители.

Базой для расчета объема выборочной совокупности респондентов явились статистические данные формы № 30 (годовая) «Сведения о медицинской организации» за 2021 год в части сведений о деятельности медицинских организаций по оказанию медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях.

Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов.

Респонденты проинформированы о возможности участия в независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими учреждениями посредством официальной рассылки писем работодателям с предложением принять участие в анонимном анкетировании. О возможности принять участие в анонимном анкетировании проинформировано более 15697 респондентов из различных отраслей социальной сферы: культуры, образования, промышленности, бизнеса, сферы услуг, предприятий различных сфер экономики посредством направления электронных уведомлений и рассылок по территории Республики Ингушетия и прилегающих субъектов.

Таким образом, в анонимном анкетировании и социологических опросах приняли участие 8 218 респондентов в возрасте от 14 до 67 лет.

В процессе проведения анкетирования и социологических опросов приняты к учету ответы, полученные в результате анкетирования 7 510 респондентов. Анкеты в количестве 708 штук не приняты к рассмотрению поскольку были заполнены респондентами некорректно либо их заполнение было завершено не полностью. Респондентами оставлены отзывы в отношении качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях в объеме 5 915 ответов, 1595 респондентов оставили отзывы в отношении качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях (Диагр. № 1).

**Диаграмма № 1**



Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждому медицинскому учреждению.

Детализированная информация о среднеотраслевых значениях показателей и критериев независимой оценки приведена в Таблице 5

Таблица 5

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование показателя | СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ |
|   |   |   |   |  | 80,25 |
|   |   |   |   | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | 75,17 |
|   |   |   |   | Итого по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | 59,93 |
|   |   |   |   |  1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, не выполнено - 0 баллов) | 36,00 |
|   |   |   |   | Нормативное количество документов на стендах | 59,73 |
|   |   |   | 1.Общая информация о медицинской организации | Полное наименование | 1,00 |
|   |   |   | Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) | 0,80 |
|   |   |   | Почтовый адрес | 0,93 |
|   |   |   | Дата государственной регистрации | 0,93 |
|   |   |   | Сведения об учредителе (учредителях) | 0,73 |
|   |   |   | Структура | 0,53 |
|   |   |   | Органы управления | 0,53 |
|   |   |   | Вакантные должности | 0,27 |
|   |   |   | Режим работы | 0,67 |
|   |   |   | График работы | 0,67 |
|   |   |   | Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | 0,53 |
|   |   |   | Контактные телефоны | 0,73 |
|   |   |   | Номера телефонов справочных служб | 0,60 |
|   |   |   | Адреса электронной почты | 0,40 |
|   |   |   | График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:  | 0,73 |
|   |   |   | Телефона | 0,73 |
|   |   |   | Электронной почты | 0,60 |
|   |   |   | Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | 0,53 |
|   |   |   | Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | 0,60 |
|   |   |   | Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | 0,40 |
|   |   |   | Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | 0,53 |
|   |   |   | Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | 0,53 |
|   |   |   | Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | 0,60 |
|   |   |   | Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию | 0,80 |
|   |   |   | Отзывы потребителей услуг | 0,73 |
|   |   |   | 2. Информация о медицинской деятельности медицинской организации | Информация о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности | 0,93 |
|   |   |   | Копия лицензии на осуществление медицинской деятельности | 0,93 |
|   |   |   | Информация о видах медицинской помощи | 0,93 |
|   |   |   | Информация о правах граждан в сфере охраны здоровья | 0,47 |
|   |   |   | Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | 0,60 |
|   |   |   | О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | 0,60 |
|   |   |   | О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | 0,60 |
|   |   |   | О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | 0,60 |
|   |   |   | О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой | 0,60 |
|   |   |   | О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | 0,60 |
|   |   |   | О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | 0,60 |
|   |   |   | Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | 0,60 |
|   |   |   | Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | 0,60 |
|   |   |   | О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | 0,47 |
|   |   |   | О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | 0,47 |
|   |   |   | О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население/о профилактических медицинских осмотрах | 0,67 |
|   |   |   | О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население/о профилактических медицинских осмотрах | 0,67 |
|   |   |   | О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население/о профилактических медицинских осмотрах | 0,60 |
|   |   |   | Правила записи на первичный прием | 0,60 |
|   |   |   | Правила записи на консультацию | 0,60 |
|   |   |   | Правила записи на обследование | 0,60 |
|   |   |   | Правила подготовки к диагностическим исследованиям | 0,40 |
|   |   |   | Правила госпитализации | 0,40 |
|   |   |   | Сроки госпитализации | 0,40 |
|   |   |   | Правила предоставления платных медицинских услуг | 0,67 |
|   |   |   | Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты | 0,60 |
|   |   |   | Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) | 0,67 |
|   |   |   | Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | 0,67 |
|   |   |   | Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | 0,27 |
|   |   |   | Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | 0,27 |
|   |   |   | График работы | 0,67 |
|   |   |   | 3. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при наличии) | Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии). Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | 0,47 |
|   |   |   | Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | 0,27 |
|   |   |   | Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | 0,27 |
|   |   |   | График работы и часы приема медицинского работника | 0,53 |
|   |   |   |   |  1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на сайте органиазции в сети "Интернет"ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, не выполнено - 0 баллов) | 35,87 |
|   |   |   |   | Нормативное количество документов на сайте организации | 59,73 |
|   |   |   | 1.Общая информация о медицинской организации | Полное наименование | 0,80 |
|   |   |   | Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) | 0,67 |
|   |   |   | Почтовый адрес | 0,80 |
|   |   |   | Дата государственной регистрации | 0,80 |
|   |   |   | Сведения об учредителе (учредителях) | 0,80 |
|   |   |   | Структура | 0,80 |
|   |   |   | Органы управления | 0,80 |
|   |   |   | Вакантные должности | 0,53 |
|   |   |   | Режим работы | 0,67 |
|   |   |   | График работы | 0,67 |
|   |   |   | Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | 0,40 |
|   |   |   | Контактные телефоны | 0,53 |
|   |   |   | Номера телефонов справочных служб | 0,73 |
|   |   |   | Адреса электронной почты | 0,67 |
|   |   |   | График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами | 0,47 |
|   |   |   | График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: Телефона | 0,60 |
|   |   |   | График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: Электронной почты | 0,60 |
|   |   |   | Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | 0,67 |
|   |   |   | Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья | 0,53 |
|   |   |   | Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | 0,47 |
|   |   |   | Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения | 0,60 |
|   |   |   | Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | 0,73 |
|   |   |   | Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | 0,80 |
|   |   |   | Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию | 0,67 |
|   |   |   | Отзывы потребителей услуг | 0,53 |
|   |   |   | 2. Информация о медицинской деятельности медицинской организации | Информация о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности | 0,53 |
|   |   |   | Копия лицензии на осуществление медицинской деятельности | 0,60 |
|   |   |   | Информация о видах медицинской помощи | 0,53 |
|   |   |   | Информация о правах граждан в сфере охраны здоровья | 0,47 |
|   |   |   | Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | 0,47 |
|   |   |   | О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | 0,53 |
|   |   |   | О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | 0,47 |
|   |   |   | О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | 0,47 |
|   |   |   | О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой | 0,47 |
|   |   |   | О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | 0,47 |
|   |   |   | О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | 0,47 |
|   |   |   | Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | 0,53 |
|   |   |   | Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | 0,53 |
|   |   |   | О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | 0,47 |
|   |   |   | О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год | 0,53 |
|   |   |   | О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население/о профилактических медицинских осмотрах | 0,53 |
|   |   |   | О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население/о профилактических медицинских осмотрах | 0,53 |
|   |   |   | О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население/о профилактических медицинских осмотрах | 0,53 |
|   |   |   | Правила записи на первичный прием | 0,60 |
|   |   |   | Правила записи на консультацию | 0,47 |
|   |   |   | Правила записи на обследование | 0,47 |
|   |   |   | Правила подготовки к диагностическим исследованиям | 0,47 |
|   |   |   | Правила госпитализации | 0,47 |
|   |   |   | Сроки госпитализации | 0,60 |
|   |   |   | Правила предоставления платных медицинских услуг | 0,47 |
|   |   |   | Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты | 0,47 |
|   |   |   | Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) | 0,53 |
|   |   |   | Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | 0,60 |
|   |   |   | Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | 0,47 |
|   |   |   | Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | 0,47 |
|   |   |   | График работы | 0,60 |
|   |   |   | 3. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при наличии) | Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии). Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | 0,93 |
|   |   |   | Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | 0,93 |
|   |   |   | Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | 0,93 |
|   |   |   | График работы и часы приема медицинского работника | 0,93 |
|   |   |   |   | 1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов (условие выполнено - 30 баллов, условие не выполнено - 0 баллов), максимально - 100 баллов) | 74,00 |
|   |   |   |   | Контактные телефоны организации, адрес электронной почты организации (учредителя, руководителя организации, структурных подразделений) | 28,00 |
|   |   |   |   | наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения) | 20,00 |
|   |   |   |   | наличие раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы" | 16,00 |
|   |   |   |   | наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 20,00 |
|   |   |   |   | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»  | 87,47 |
|   |   |   |   | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно) | 6938,00 |
|   |   |   |   | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет",(численность опрошенных, ответивших положительно) | 6445,00 |
|   |   |   |   | Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел. | 7510,00 |
|   |   |   |   | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» | 81,61 |
|   |   |   |   | 2.1.1. Наличие Комфортных условий для предоставления услуг (условие выполнено - 20 баллов, условие не выполнено - 0 баллов), максимально - 100 баллов)  | 100,00 |
|   |   |   |   | обеспечение лечебно-охранительного режима | 20,00 |
|   |   |   |   | отсутствие очередей | 18,67 |
|   |   |   |   | доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию: - телефону медицинской организации через кол-центр; - с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;- на официальном сайте медицинской организации; - на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru);- при обращении в медицинскую организацию | 20,00 |
|   |   |   |   | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 18,67 |
|   |   |   |   | доступность питьевой воды | 20,00 |
|   |   |   |   | санитарное состояние | 20,00 |
|   |   |   |   | 2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | 61,33 |
|   |   |   |   | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (максимально - 100 баллов): превышает установленный срок ожидания - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания -10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 час - 20 баллов; меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока, 100 баллов  | 28,67 |
|   |   |   |   | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с датой госпитализации (диагностического исследования) (число получателей услуг, которым услуга была предоставлена вовремя по отношению к числу опрошенных), максимально - 100 баллов (АМБУЛАТОРНЫЕ/СТАЦИОНАРНЫЕ УСЛОВИЯ) | 93,53 |
|   |   |   |   | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена вовремя | 7042,00 |
|   |   |   |   | Численность опрошенных получателей услуг | 7510,00 |
|   |   |   |   | 2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг медицинской организацией (число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг медицинской организацией по отношению к числу опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов | 90,27 |
|   |   |   |   | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг медицинской организацией | 6836,00 |
|   |   |   |   | Численность опрошенных получателей услуг | 7510,00 |
|   |   |   |   | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | 62,83 |
|   |   |   |   | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (условие выполнено - 20 баллов, условие не выполнено - 0 баллов), максимально - 100 баллов) | 78,67 |
|   |   |   |   | Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами | 17,33 |
|   |   |   |   | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 14,67 |
|   |   |   |   | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 18,67 |
|   |   |   |   | Наличие сменных кресел-колясок | 18,67 |
|   |   |   |   | Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | 9,33 |
|   |   |   |   | 3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 42,67 |
|   |   |   |   | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 0,00 |
|   |   |   |   | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 9,33 |
|   |   |   |   | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 4,00 |
|   |   |   |   | Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению | 9,33 |
|   |   |   |   | Наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации | 20,00 |
|   |   |   |   | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 73,87 |
|   |   |   |   | Число опрошенных | 260,00 |
|   |   |   |   | Число у удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 203,00 |
|   |   |   |   | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» | 89,88 |
|   |   |   |   | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию, максимально - 100 баллов | 88,53 |
|   |   |   |   | Число опрошенных | 7510,00 |
|   |   |   |   | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 6751,00 |
|   |   |   |   | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг при обращении в медицинскую организацию | 93,33 |
|   |   |   |   | Число опрошенных | 7510,00 |
|   |   |   |   | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг | 7026,00 |
|   |   |   |   | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 85,67 |
|   |   |   |   | Число опрошенных | 7510,00 |
|   |   |   |   | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 6426,00 |
|   |   |   |   | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 91,79 |
|   |   |   |   | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, максималь | 90,33 |
|   |   |   |   | Число опрошенных | 7510,00 |
|   |   |   |   | Число получателей услуг,которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи | 6866,00 |
|   |   |   |   | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации | 91,93 |
|   |   |   |   | Число опрошенных | 7510,00 |
|   |   |   |   | Число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации | 6907,00 |
|   |   |   |   | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в медицинской организации | 92,60 |
|   |   |   |   | Число опрошенных | 7510,00 |
|   |   |   |   | Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации | 7025,00 |

**Глава 3. Результаты экспертного опроса (качественное исследование): описание и интерпретация полученных данных**

На основании данных, полученных организацией-оператором по итогам проведенных дистанционного и очного этапов исследования, выстроен предварительный рейтинг медицинских учреждений Республики Ингушетия, Таблица 6.

Таблица 6

Таблица 6



Среднеотраслевое значение - 80,25 балла.



Определены 9 медицинских учреждений, имеющих наивысшие рейтинговые баллы по качеству условий предоставления услуг населению по итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг населению:

* ГБУЗ "МАЛГОБЕКСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №2" – 81,08 балла;
* ГБУЗ «Джейрахская районная больница» – 81,14 балла;
* ГБУЗ «Кантышевская участковая больница» – 83,82 балла;
* ГБУЗ «Карабулакская городская больница» – 84,22 балла;
* ГБУЗ «Малгобекская центральная районная больница» – 85,18 балла;
* ГБУЗ «Назрановская районная больница» – 86,06 балла;
* ГБУЗ «Сунженская участковая больница» – 88,7 балла;
* ГБУЗ "ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА" – 88,88 балла;
* ГБУ «Республиканский центр фтизиопульмонологии» – 92,42 балла.
1. Медицинские учреждения Республики Ингушетия, рейтинг которых ниже среднеотраслевого значения по итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг населению:
* ООО "ЛУЧ" – 64,28 балла;
* ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР "САФИНА" – 64,66 балла;
* ГБУЗ "РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ И НАРКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР" – 71,1 балла;
* ГБУЗ «Сунженская центральная районная больница» – 75,78 балла;
* ГБУ «Республиканский клинический перинатальный центр» – 76,44 балла;
* ООО КЛИНИКА "АКАДЕМИЯ ЗДОРОВЬЯ" – 80,06 балла;

Баллы, сложившиеся по медицинским учреждениям, и имеющие значение ниже среднеотраслевого, сформированы расчетным путем в связи с отсутствием сайтов медицинских организаций или отсутствием информации на действующих сайтах в законодательно предусмотренном объеме и доступности, а так же отсутствием дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг и условий доступности, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Отрицательные отзывы получателей услуг о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями получены в объеме менее 8% от общей численности опрошенных респондентов.

Вместе с тем следует отметить, что в соответствии с действующим законодательством, независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями не осуществляется в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи.

Итоговые баллы по каждой организации определены расчетным путем исходя из результатов очного этапа – визита экспертов в учреждения здравоохранения и анонимного анкетирования получателей услуг. Анкеты содержат вопросы по всем пяти критериям независимой оценки. Важным аспектом в данном случае является то, что общий балл по критериям 4 и 5 формируется исключительно основываясь на мнении респондентов, которое может носить субъективный характер и быть связано с тем, что респонденты не использовали дистанционные способы взаимодействия организации с получателями услуг или не обращали внимание на информацию, размещенную для общего использования на информационных ресурсах, а также по исключительно субъективным причинам не удовлетворены качеством условий оказания услуг той или иной организацией здравоохранения в целом.

Следует так же отметить тот факт, что в рамках формирования баллов организаций по критерию 3 в расчет о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения принимается мнение исключительно тех респондентов, которые ответили утвердительно на вопрос о наличии у них установленной группы инвалидности.

Комментарии и рекомендации респондентов о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения приведены в отчетах по каждой медицинской организации.

По итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, наиболее низкие отраслевые значения сложились по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

1. Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» – **75,17 балла.**
2. Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов – **62,83 балла**. Снижение отраслевого рейтинга по критерию 3 в сравнении с 2019 годом обусловлено наличием в перечне организаций, подлежащих независимой оценке, учреждений частной системы здравоохранения и иных медицинских организаций, в которых не реализованы в полном объеме условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

**Рекомендации членов внешних экспертных комиссий** по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:
* Обеспечить наличие и систематическое обновление на сайте и стендах медицинских организаций сведений о вакансиях, а также следующей информации о медицинских работниках: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), территориальной программы госгарантий. В учреждениях, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, необходимо обеспечить наличие стендов с установленным законодательно объемом информации как в регистратуре, так и в приемном отделении;
* обеспечить наличие и работоспособность официальных сайтов медицинских организаций в сети Интернет;
* обеспечить работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, включая наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»;
1. По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить в медицинских организациях:

- доступность питьевой воды, наличие в санитарно-гигиенических помещениях мыла, туалетной бумаги и бумажных полотенец, улучшение санитарного состояния медицинских организаций;

- сократить время пребывания пациентов в очереди (в регистратуру/приемное отделение/кабинеты приема специалистов/кабинеты исследований) за счёт планирования маршрутизации или разделения потока пациентов, выдаче памяток пациентам о целесообразности прихода в медицинскую организацию ко времени приема, указанному в талоне;

1. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» обеспечить в медицинских организациях:
* наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;
* аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
* возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), в том числе посредством межведомственного взаимодействия или взаимодействия с общественными организациями по защите прав инвалидов.

4. По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:

* провести работу с персоналом медицинских организаций, ответственным за своевременную и качественную обработку входящих вызовов, медицинской документации;
* разместить информационные сообщения на стендах, сайте, в социальных сетях медицинской организации о целесообразности использования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг в части получения справочной информации;
* систематически проводить работу с медицинским персоналом медицинских организаций о правилах и тактике вежливого бесконфликтного общения с пациентами и их законными представителями.

5. По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

- Рассмотреть возможность выполнения рекомендаций респондентов в части повышения комфортности условий предоставления услуг для достижения результата в 100 баллов по критериям 2 «Комфортность предоставления услуг» и 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

**Заключение**

По итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия, сформированы следующие основные содержательные выводы и рекомендации.

В 2022 году проведены сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 15 медицинскими организациями Республики Ингушетия. В соответствии со ст. 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности и проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же медицинской организации.

Итоговое среднеотраслевое значение по совокупности 5 критериев независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия в 2022 году составило 80,25 балла, что превышает аналогичного показателя 2019 года на 3,75 балла. Вместе с тем, следует отметить положительную динамику в рейтингах организаций, участвующих в независимой оценке в 2019 и 2022 годах:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование организации | **ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ в 2022 году** | **ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ в 2019 году** |
| ГБУЗ «Джейрахская районная больница» | 79,6 | 81,14 |
| ГБУ «Республиканский центр фтизиопульмонологии» | 84,8 | 92,42 |
| Среднеотраслевое значение | 80,25 | 84 |

Следует отметить также, что за счет эффективной работы медицинских организаций по выполнению планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки 2019 года, обеспечено планомерное увеличение критериев 4 и 5 независимой оценки.

В рамках проведения очного и дистанционного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями Республики Ингушетия в 2022 году, осуществлены следующие мероприятия по исследованию Интернет-ресурсов учреждений:

* мониторинг наличия документов на сайтах медицинских организаций, перечень которых утвержден приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями здравоохранения, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
* оценка доступности информации, размещенной на сайтах медицинских организаций в сети «Интернет», в том числе по форме представления информации: удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления, содержание актуальных и достоверных сведений в полном объеме, обеспечение простоты и понятности восприятия;
* мониторинг наличия на сайтах медицинских учреждений дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: формы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, наличия раздела «Часто задаваемые вопросы», наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
* тестирование работоспособности сервисов для дистанционного взаимодействия с получателями услуг: формы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, телефонных номеров медицинского учреждения, заполнение анкеты для опроса граждан о качестве условий предоставления услуг населению, альтернативной версии сайта медицинской организации для слабовидящих.

С целью увеличения рейтингов медицинских учреждений по показателям критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» сформирована следующая рекомендация: сократить время пребывания пациентов в очереди (в регистратуру/приемное отделение/кабинеты приема специалистов/кабинеты исследований) за счёт планирования маршрутизации или разделения потока пациентов, выдаче памяток пациентам о целесообразности прихода в медицинскую организацию ко времени приема, указанному в талоне. Разместить информационные сообщения на стендах, сайте, в социальных сетях медицинской организации о целесообразности использования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг в части получения справочной информации.

В целях выполнения требований Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в отношении большинства медицинских организаций сформулированы следующие типовые рекомендации в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 г. № 802Н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»:

1. Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: документально оформить возможность предоставления услуг тифлосурдопереводчика, в том числе с использованием механизмов межведомственного взаимодействия и социального партнерства.

3. Обеспечить как аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, так и дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля, в том числе посредством поэтапного выполнения данного условия.

4. В целях определения мер по поэтапному повышению уровня условий доступности для инвалидов объектов и услуг сформирована рекомендация по проведению обследования, по результатам которого необходимо составить паспорт доступности для инвалидов по каждой медицинской организации.

На основании изложенного, выполнены следующие основные задачи исследования:

* изучение открытости и доступности информации об организации на информационных стендах и официальных сайтах организаций в сети «Интернет»;
* изучение комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
* изучение степени доступности услуг для инвалидов;
* изучение степени доброжелательности, вежливости работников организации;
* изучение удовлетворенности получателей медицинских услуг условиями оказания услуг.

Достигнута поставленная министерством здравоохранения Республики Ингушетия цель исследования: сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия, установление рейтинга организаций.

В качестве возможных дальнейших направлений исследования и анализа качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия целесообразно расширение адресного плана посещения медицинских организаций и обособленных структурных подразделений, а также аналитика отрицательных отзывов респондентов по группам возрастов. Это позволит разработать более эффективные механизмы работы с персоналом медицинских организаций в части улучшения условий оказания услуг населению.

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Совет по независимой оценке качества при министерстве здравоохранения Республики Ингушетия для принятия решения о присвоении рейтинга организациям и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями края.

Приложение 1

Свод

рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия,

в отношении которых проведена независимая оценка в 2022 году

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование медицинской организации | Формулировка рекомендаций |
| ГБУЗ "МАЛГОБЕКСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА №2" | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» обеспечить наличие и доступность питьевой воды в учреждении: установить кулеры/водяные помпы с одноразовыми стаканами на этажах, утвердить график обновления воды в питьевых емкостях/резервуарах.
3. Сократить время пребывания пациентов в очереди (в регистратуру/приемное отделение/кабинеты приема специалистов/кабинеты исследований) за счёт планирования маршрутизации или разделения потока пациентов, выдаче памяток пациентам о целесообразности прихода в медицинскую организацию ко времени приема, указанному в талоне
4. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

2.1 обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации здравоохранения, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей).1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ГБУЗ "ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА" | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» провести работу с получателями услуг по популяризации дистанционных способов взаимодействия организации с получателями услуг и сайта медицинской организации.
2. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

 Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы). |
| ГБУЗ "РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ И НАРКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР" | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. Обеспечить наличие и работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг согласно нулевым значениям по показателю 1.2. критерия 1, указанным в Приложении 2 к настоящему отчету.
3. По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» обеспечить наличие и доступность питьевой воды в учреждении: установить кулеры/водяные помпы с одноразовыми стаканами на этажах, утвердить график обновления воды в питьевых емкостях/резервуарах.
4. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

4.1 обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации здравоохранения, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей).4.2 Обеспечить отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ООО МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР "САФИНА" | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. Обеспечить наличие и работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг согласно нулевым значениям по показателю 1.2. критерия 1, указанным в Приложении 2 к настоящему отчету.
3. По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» обеспечить наличие и доступность питьевой воды в учреждении: установить кулеры/водяные помпы с одноразовыми стаканами на этажах, утвердить график обновления воды в питьевых емкостях/резервуарах.
4. Сократить время пребывания пациентов в очереди (в регистратуру/приемное отделение/кабинеты приема специалистов/кабинеты исследований) за счёт планирования маршрутизации или разделения потока пациентов, выдаче памяток пациентам о целесообразности прихода в медицинскую организацию ко времени приема, указанному в талоне
5. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

5.1 обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации здравоохранения, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей).5.2 Обеспечить отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.5.3. Нанести соответствующую разметку и установить знак стоянки для инвалидов на прилегающей к территории медицинской организации автомобильной стоянке или стоянке, находящейся в шаговой доступности.1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- обеспечить наличие и работоспособность альтернативной версии сайта организации для слабовидящих в сети Интернет;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ООО "ЛУЧ" | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. Обеспечить наличие и работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг согласно нулевым значениям по показателю 1.2. критерия 1, указанным в Приложении 2 к настоящему отчету.
3. По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» обеспечить наличие и доступность питьевой воды в учреждении: установить кулеры/водяные помпы с одноразовыми стаканами на этажах, утвердить график обновления воды в питьевых емкостях/резервуарах.
4. Сократить время пребывания пациентов в очереди (в регистратуру/приемное отделение/кабинеты приема специалистов/кабинеты исследований) за счёт планирования маршрутизации или разделения потока пациентов, выдаче памяток пациентам о целесообразности прихода в медицинскую организацию ко времени приема, указанному в талоне
5. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

5.1 обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации здравоохранения, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей).5.2 Обеспечить отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.5.3. Нанести соответствующую разметку и установить знак стоянки для инвалидов на прилегающей к территории медицинской организации автомобильной стоянке или стоянке, находящейся в шаговой доступности.1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- обеспечить наличие и работоспособность альтернативной версии сайта организации для слабовидящих в сети Интернет;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ООО КЛИНИКА "АКАДЕМИЯ ЗДОРОВЬЯ" | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

2.1 обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации здравоохранения, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей).1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ГБУЗ «Джейрахская районная больница» | 1. 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. Обеспечить наличие и работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг согласно нулевым значениям по показателю 1.2. критерия 1, указанным в Приложении 2 к настоящему отчету.
3. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

3.1 обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации здравоохранения, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей).1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ГБУЗ «Кантышевская участковая больница» | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

2.1 обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:- оборудовать входные группы с учетом доступности для лиц с ОВЗ;- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации здравоохранения, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей).2.2 Обеспечить отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ГБУ «Республиканский центр фтизиопульмонологии» | 1. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы). |
| ГБУЗ «Сунженская центральная районная больница» | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» провести работу с получателями услуг по популяризации дистанционных способов взаимодействия организации с получателями услуг и сайта медицинской организации.
3. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- альтернативную версию сайта организации для слабовидящих- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ГБУ «Республиканский клинический перинатальный центр» | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. Обеспечить наличие и работоспособность дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг согласно нулевым значениям по показателю 1.2. критерия 1, указанным в Приложении 2 к настоящему отчету.
3. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

3.1 обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации здравоохранения, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей).1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- обеспечить наличие и работоспособность альтернативной версии сайта организации для слабовидящих в сети Интернет;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ГБУЗ «Малгобекская центральная районная больница» | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» обеспечить наличие и доступность питьевой воды в учреждении: установить кулеры/водяные помпы с одноразовыми стаканами на этажах, утвердить график обновления воды в питьевых емкостях/резервуарах.
3. Сократить время пребывания пациентов в очереди (в регистратуру/приемное отделение/кабинеты приема специалистов/кабинеты исследований) за счёт планирования маршрутизации или разделения потока пациентов, выдаче памяток пациентам о целесообразности прихода в медицинскую организацию ко времени приема, указанному в талоне
4. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

4.1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ГБУЗ «Карабулакская городская больница» | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить наличие (разместить) и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации, а также на информационном сайте организации в сети Интернет в соответствии нулевыми значениями по показателям 1.1.1, 1.1.2. критерия 1, указанными в Приложении 2 к настоящему отчету.
2. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

2.1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ГБУЗ «Назрановская районная больница» | 1. По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» обеспечить наличие и доступность питьевой воды в учреждении: установить кулеры/водяные помпы с одноразовыми стаканами на этажах, утвердить график обновления воды в питьевых емкостях/резервуарах.
2. Сократить время пребывания пациентов в очереди (в регистратуру/приемное отделение/кабинеты приема специалистов/кабинеты исследований) за счёт планирования маршрутизации или разделения потока пациентов, выдаче памяток пациентам о целесообразности прихода в медицинскую организацию ко времени приема, указанному в талоне
3. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

2.1 обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации здравоохранения, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей).1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы);- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| ГБУЗ «Сунженская участковая больница» | 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» обеспечить популяризацию сайта организации и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.
2. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

2.1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:- аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) |